

ABSTRAK

Dalam situasi krisis, sebuah institusi harus melakukan tindakan pencegahan & penyelesaian masalah sehingga mampu menghadapi krisis tersebut. Hal ini berlaku bagi RSUD Sleman yang menghadapi krisis pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Mengetahui upaya apa saja yang dilakukan pihak manajemen untuk mengembalikan citra RSUD Sleman yang aman untuk dikunjungi, (2) mengetahui berhasil atau tidaknya upaya tersebut dengan menggunakan pendekatan Situational Crisis Communications Theory (SCCT) . Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dalam kondisi alamiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara semistruktur, observasi, dan dokumentasi. Sebagai salah satu rumah sakit rujukan Covid-19, RSUD Sleman berhasil merespon krisis dengan tiga tahap, yakni *pre crisis*, *crisis event*, dan *post crisis* melalui Tim Satuan Tugas Covid-19. Keberhasilan tersebut dibuktikan dengan protokol baru yang menjadi SOP rumah sakit, pengunjung bisa dilayani sesuai haknya, pengunjung bisa dilayani oleh petugas yang sehat, dan adanya peningkatan jumlah pengunjung setelah terjadi penurunan pengunjung sebesar 50% karena pengunjung takut tertular Covid-19 di area rumah sakit. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan dan pemanfaatan *platform* digital sebagai saluran komunikasi di RSUD Sleman masih belum maksimal.

Kata Kunci: manajemen isu dan krisis; komunikasi krisis; RSUD Sleman; Covid-19

ABSTRACT

In a crisis situation, an institution must take preventive measures and solve problems so that it is able to face the crisis. This applies to the Sleman Regional Hospital which faced a crisis during the Covid-19 pandemic. This study aims to: (1) find out what efforts the management has made to restore the image of the Sleman Regional Hospital that is safe to visit, (2) to determine the success or failure of these efforts using the Situational Crisis Communications Theory (SCCT) approach. This study uses a descriptive qualitative approach because it wants to know about the phenomena that exist in natural conditions. The data collection techniques used were semistructured interviews, observation, and documentation. As one of the Covid-19 referral hospitals, Sleman Hospital has successfully responded to the crisis in three stages, namely pre-crisis, crisis event and post-crisis through the Covid-19 Task Force Team. This success is evidenced by the new protocol that has become the hospital's SOP, visitors can be served according to their rights, visitors can be served by healthy officers, and an increase in the number of visitors after a 50% decrease in visitors because visitors are afraid of contracting Covid-19 in the hospital area. The results also show that the implementation of health protocols and the use of digital platforms as a communication channel in Sleman Hospital is still not optimal.

Keywords: issue and crisis management; crisis communication; RSUD Sleman; Covid-19